10 rue Docteur Butterlin 38500 VOIRON | **04 28 63 38 38**

LIVRET D'ACCUEIL

Hospitalisation

CLINIQUE
DE CHARTREUSE

DOC ADM 003 – V2 Mai 2018

NOM ET PRENOM : .....

1 Avant le jour J !

- ◯ Je **rencontre le chirurgien** et nous fixons ensemble la date d'intervention. .....
- ◯ Je **rencontre l'anesthésiste** en consultation (au plus tard 48h avant l'intervention), le : ..... (Je pense à prendre rendez-vous dès ma sortie de consultation avec le chirurgien)
- ◯ Je fais mes examens complémentaires prescrits : radio, prise de sang, etc.
- ◯ Je fais **ma préadmission (au plus tard 72h avant l'intervention)** au bureau des entrées dans le hall d'accueil, je prévois :
  - □ Ma prise en charge, que je demande à ma mutuelle
  - □ Mon attestation CMU/ACS si je suis bénéficiaire
  - □ Ma carte vitale et la copie de mon attestation de sécurité sociale
  - □ Ma feuille de soins en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle
  - □ Ma pièce d'identité, et une copie de ma pièce d'identité (carte identité, passeport, permis de conduire, carte de séjour)
  - □ Mon justificatif de domicile de moins de 3 mois
  - □ Mon carnet de soins médicaux gratuits, pour les pensionnés de guerre, bénéficiaires de l'article 115
  - □ Mon formulaire de préadmission dûment complété et signé
- ◯ Je m'assure d'avoir bien signé les consentements et d'avoir bien complété **la désignation de la personne de confiance** dans le dossier de préadmission.

Si j'accompagne un mineur ou majeur protégé, je m'assure que les autorisations de soins sont correctement signées par les représentants de l'autorité parentale ou le tuteur dans le dossier de préadmission.

- ◯ Je lis les consignes de préparation de l'opéré pour une intervention (douche et dépilation)
- ◯ J'achète ce qui est prescrit par le médecin (médicaments, bas de contention, attelles...)
- ◯ J'organise mon retour à domicile

Mon entrée est prévue le : ..... à .....h.....

2 Avant mon entrée

- ◯ J'enlève mon vernis à ongle, mes bijoux (y compris mon alliance), mes piercings, mes lentilles de contact...
- ◯ Je me dépile conformément aux consignes reçues
- ◯ Je suis les consignes qui m'ont été données, notamment concernant la prise de mon traitement habituel
- ◯ Je respecte les règles du jeûne pré-anesthésique

3a Si je rentre à la Clinique la veille de mon intervention ou examen

- ◯ Je prends une douche avec le savon recommandé par mon chirurgien, cheveux compris, à la Clinique.

3b Si je rentre à la Clinique le jour de mon intervention ou examen

- ◯ Je prends une douche avec le savon recommandé par mon chirurgien, cheveux compris :
  › chez moi la veille au soir ET chez moi le jour de mon entrée avant de venir à la Clinique.

4 Pour mon entrée, j'apporte :

- ◯ Mes ordonnances avec mes médicaments (les boites, pas uniquement les piluliers),
- ◯ Ma carte de mutuelle,
- ◯ Ma pièce d'identité,
- ◯ Ma carte de groupe sanguin,
- ◯ Les résultats de mes examens biologiques et/ou radiologiques,
- ◯ Ma boite personnelle de prothèse dentaire ou auditive
- ◯ Mon nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, 2 serviettes de bain, 2 gants de toilette, savon, shampooing, matériel de rasage, etc.),
- ◯ Des vêtements de nuit amples.

5 A mon arrivée à la Clinique

- ◯ Je me présente à l'accueil à l'heure prévue,
- ◯ Je n'apporte aucun objet de valeur.

6 A mon arrivée dans l'unité d'hospitalisation

- ◯ Je rencontre l'infirmier,
- ◯ Je remets mon traitement personnel à l'infirmier,
- ◯ Un bracelet d'identité me sera posé au poignet, je le garde jusqu'à ma sortie.

7 Départ pour le bloc opératoire

- ◯ J'enlève mes appareils auditifs, dentaires, lunettes...,
- ◯ Un brancardier m'accompagne au bloc opératoire,
- ◯ Je suis pris en charge par les équipes d'anesthésie et du bloc opératoire,
- ◯ Après l'intervention, je passe en salle de réveil pour une surveillance post interventionnelle,
- ◯ Un brancardier me raccompagne dans ma chambre.

8 Ma sortie

Avant de partir, je reçois :

- ◯ Une ordonnance de sortie,
- ◯ Un rendez-vous ultérieur,
- ◯ Une lettre de sortie du chirurgien, précisant les consignes à observer,
- ◯ Un numéro d'appel en cas d'urgence ou de problème,
- ◯ Un questionnaire de satisfaction que je remplis et que je donne au personnel du servic,e
- ◯ Je récupère mon traitement personnel, ma carte de groupe sanguin, mes résultats biologiques, radiologiques et/ou cardiologiques,
- ◯ Je sors accompagné,
- ◯ Je règle mes frais de séjour à l'accueil,
- ◯ Je serai contacté par mail pour une enquête de satisfaction nationale.

Bienvenue

Les médecins, le personnel et la Direction de la Clinique de Chartreuse vous souhaitent la bienvenue. Vous allez passer quelques jours dans notre établissement. Nous sommes à vos côtés pour apporter toute la sérénité que nécessitent vos soins.

Les équipes médicales et paramédicales s'efforceront de tout mettre en œuvre pour vous apporter des soins individualisés de qualité et rendre votre séjour le plus agréable possible.

Ce livret d'accueil a été conçu pour mieux répondre à vos préoccupations. Il vous permettra de faire connaissance avec la Clinique de Chartreuse et de trouver tous les renseignements utiles à votre séjour.

Conservez ce livret et les documents qu'il contient. Il s'agit de votre **"passeport hospitalisation"**, il joue un rôle de relais de l'information entre l'équipe soignante et vous-même. Pour cela, nous vous remercions de l'apporter avec vous lors de chaque passage préalable à votre hospitalisation.

Nous cherchons sans cesse à améliorer la qualité de votre prise en charge. A cet effet, nous vous prions de bien vouloir compléter le questionnaire de satisfaction remis le jour de votre sortie par la secrétaire du service de soins et de le lui remettre avant votre départ. Vos avis et vos remarques nous sont très précieux.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un bon séjour et un prompt rétablissement.

La Direction

Sommaire

Présentation de la Clinique 7

Situation géographique 7

Présentation générale et enjeux 7

Les activités de l'établissement 8

Les plateaux techniques 8

Démarche qualité 9

Votre préadmission 11

Votre séjour 12

A votre arrivée dans la Clinique 12

A votre arrivée dans le service 12

Les professionnels impliqués dans l'organisation de vos soins 12

Renseignements pratiques de A à Z 13

Vos droits et vos démarches 16

Votre information et votre consentement 16

Votre accès au dossier médical 16

Votre droit à la transmission des données médicales 16

Votre droit de désigner une personne de confiance 17

Votre droit d'émettre des directives anticipées 17

La Commission Des Usagers 17

Vos plaintes et réclamations 18

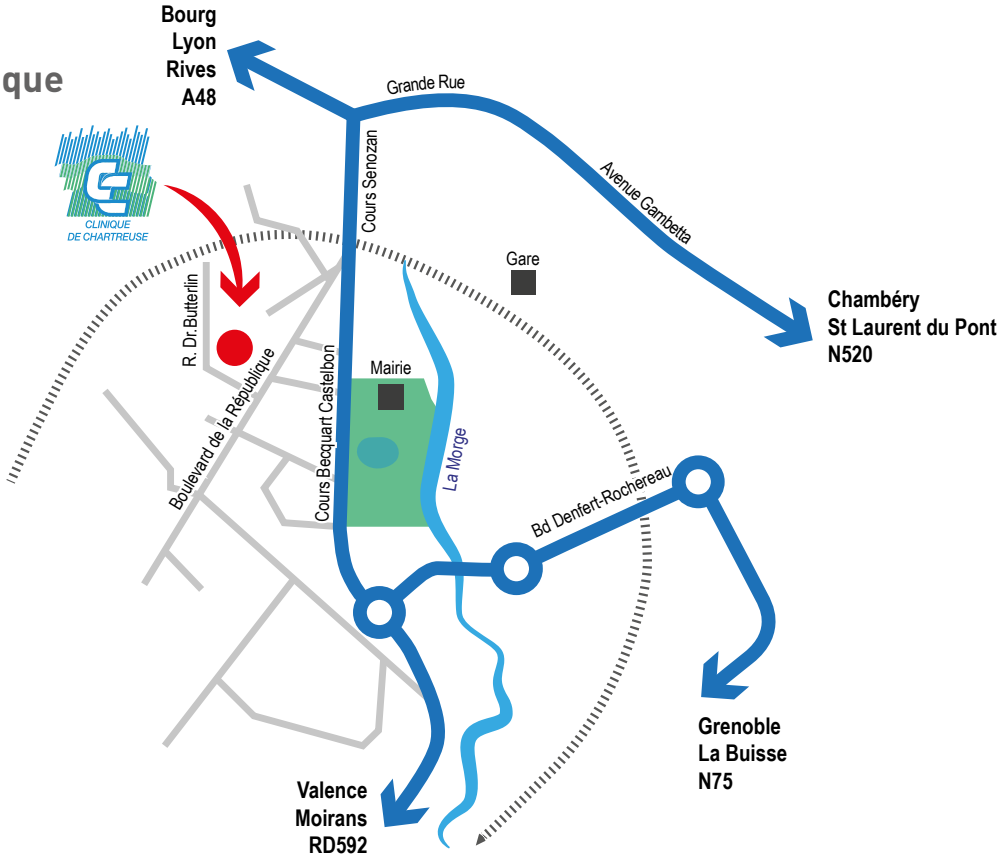
Prendre en charge votre douleur 20

Le parcours de soins en cancerologie 21

Annexes 22

Présentation de la Clinique

Situation géographique



La Clinique de Chartreuse est située 10, rue du Docteur Butterlin à Voiron.
Bus ligne 3 "Le Faton – Criel Champfeuillet" arrêt "Clinique".
Une rampe d'accès extérieure facilite l'accès des personnes à mobilité réduite.

04 28 63 38 38

accueil@cliniquedechartreuse.com

www.cliniquedechartreuse.com

Page Facebook Clinique de Chartreuse

Présentation générale

La Clinique de Chartreuse, créée en 1968, est un établissement de santé privé à but lucratif.

Elle comporte 32 lits d'hospitalisation complète et 17 places de chirurgie ambulatoire et d'endoscopie.

Les grandes orientations de la Clinique de Chartreuse sont : faire évoluer ses pratiques, développer ses activités et assurer la qualité et la sécurité des soins. Pour cela, la Clinique s'engage à :

- développer l'information et l'accueil des usagers
- améliorer en continu la qualité et la sécurité des soins
- promouvoir le développement durable

Présentation de la Clinique

Les activités de l'établissement

La Clinique de Chartreuse est équipée pour réaliser des interventions chirurgicales et endoscopiques dans de nombreuses spécialités, notamment :

- Chirurgie générale et digestive
- Chirurgie des varices, pacemaker
- Chirurgie du cancer, digestif et mammaire
- Chirurgie orthopédique et traumatologique des membres inférieurs et supérieurs
- Chirurgie de la prostate – chirurgie urologique
- Chirurgie gynécologique, orthogénique* et sénologie
- Chirurgie maxillo-faciale - stomatologie
- Chirurgie esthétique, plastique et réparatrice
- Cœliochirurgie
- Chirurgie dentaire
- Chirurgie ORL – chirurgie de la face et du cou
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie dermatologique
- Cardiologie
- Gastro-entérologie
- Pneumologie
- Imagerie médicale

Ces interventions peuvent être réalisées sous anesthésie générale, anesthésie locale, anesthésie locorégionale, anesthésie des membres, anesthésie péridurale, rachianesthésie ou, pour certains actes, sous hypnose.

Vous devez obligatoirement consulter un médecin anesthésiste au plus tard 48 heures avant toute intervention (pensez à prendre rendez-vous dès la sortie de votre consultation chirurgicale).

Pour toute prise de rendez-vous avec un anesthésiste :
http://cliniquedechartreuse.com ou à défaut au 04 28 63 38 38.
Pour toute information, un numéro vert est à votre disposition (0810.810.714).

Les plateaux techniques

- 6 salles d'opération, 2 salles avec flux laminaire réservées aux chirurgies osseuse et ophtalmologique
- 2 salles d'endoscopie
- 3 salles de soins externes et d'accueil des consultations traumatologiques non programmées
- Un service interne de stérilisation
- Un laser spécifique à la chirurgie de la prostate
- Une pharmacie à usage intérieur
- Le groupe de radiologie du Mail présent sur site propose : radiologie conventionnelle, échographie et scanner.

* La Clinique accueille les patientes désirant réaliser une interruption volontaire de grossesse (IVG) et s'engage à respecter toute la confidentialité nécessaire à cet acte.

La Clinique de Chartreuse est inscrite dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Cette démarche place le patient au centre de nos préoccupations. Il s'agit d'un engagement constant qui nécessite l'implication de tous.

Ceci a permis d'étendre les objectifs en matière de qualité et d'élaborer une véritable politique. Toutes les volontés sont aujourd'hui tournées vers le service médical rendu au patient.

Cette organisation se maintient grâce à un système documentaire structuré, informatisé, aux nombreuses démarches d'audit de fonctionnement menées en interne et aux évaluations des pratiques professionnelles. Les praticiens et professionnels de l'établissement se sont investis de manière significative dans ces démarches, notamment par leur engagement dans la procédure de certification.

Notre engagement est évalué régulièrement par une procédure de certification réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Cette certification est un label qualité pour les établissements de santé et évalue notre fonctionnement et notre organisation. De plus, des indicateurs nationaux pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IPAQSS) sont recueillis régulièrement et sont analysés par la HAS. Nous suivons également ces données et nous nous engageons à améliorer nos pratiques pour vous offrir les meilleures conditions et les meilleurs soins.

Les résultats de certification sont disponibles sur le site de la Haute Autorité de Santé *(https://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_978697/fr/les-resultats-de-certification)*. Les résultats des IPAQSS sont disponibles en annexe de ce livret et sont également consultables sur notre site internet (www.cliniquedechartreuse.com) et sur le site scope santé (www.scopesante.fr).

La qualité de votre prise en charge globale est coordonnée par les instances et correspondants suivants :

- **Commission Médicale d'Etablissement (CME) –** Instance chargée de coordonner la politique médicale dans le respect de l'indépendance des praticiens et de la qualité.
- **Commission de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) –** Instance chargée de définir les priorités en termes d'hygiène et de maîtrise des infections associées aux soins.
- **Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) –** Instance chargée de déployer une politique de prévention relative à l'hygiène et aux infections nosocomiales.
- **Commission Des Usagers (CDU) –** Instance chargée de veiller au respect des droits des usagers (voir p. 18).
- **Cellule Qualité et Gestion des Risques (CQGR) –** Instance chargée de définir les priorités en termes de qualité gestion des risques et de sécurisation de la prise en charge des patients.
- **Comité de LUtte contre la Douleur (CLUD) –** Instance chargée de définir une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur.
- **Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) –** Instance chargée de veiller à la qualité nutritionnelle des repas et à la prise en charge des patients présentant des troubles de la nutrition.
- **Comité du MEdicament et des DIspositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS) –** Instance chargée de développer une politique de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles.

Démarche Qualité

- **Revue de Morbidité et de Mortalité (RMM) –** Instance chargée de mettre en œuvre le suivi d'actions pour améliorer la prise en charge des patients et la sécurité des soins suite à une complication ou un évènement qui aurait pu causer un dommage au patient.
- **Commission d'Identitovigilance et DOssier Patient (CIDOP) –** Instance chargée de la mise en œuvre de la politique d'identification et de gestion des dossiers patients.
- **Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH) –** Instance chargée de la mise en œuvre des règles et procédures d'hémovigilance.
- **Commission des Systèmes d'Information (CSI) -** Instance chargée de la définition et de la mise en œuvre de la politique générale et de sécurité des systèmes d'information.

Par ailleurs des correspondants ont été désignés par l'établissement pour coordonner les vigilances réglementaires :

- **L'hémovigilance** est l'ensemble des procédures de surveillance organisée depuis la collecte du sang et de ses composants jusqu'au suivi des receveurs, en vue de recueillir et d'évaluer les informations sur les effets inattendus ou indésirables résultant de l'utilisation thérapeutique des produits sanguins labiles et d'en prévenir l'apparition.
- **La pharmacovigilance** a pour objectif de prévenir et de réduire les risques liés aux médicaments.
- **La matériovigilance** a pour objet la surveillance des incidents ou des risques d'incidents pouvant résulter de l'utilisation des dispositifs médicaux après leur mise sur le marché.
- **L'infectiovigilance** a pour objectif, grâce à l'alerte et au signalement, la surveillance des risques infectieux majeurs afin de prévenir toute transmission nosocomiale.
- **La biovigilance** a pour objectif de prévenir les risques liés à l'utilisation des organes, tissus, et cellules du corps humain.
- **L'identitovigilance** a pour objectif de sécuriser la prise en charge du patient en s'assurant de son identité, afin de prévenir les erreurs et confusions (homonymes, noms composés...).

Votre préadmission

Elle doit se faire au plus tard 72h avant l'intervention

Le dossier de préadmission vous a été remis par le secrétariat médical. Il est à compléter et à remettre au bureau des entrées le jour de votre consultation d'anesthésie ou au moins 72h avant votre intervention.

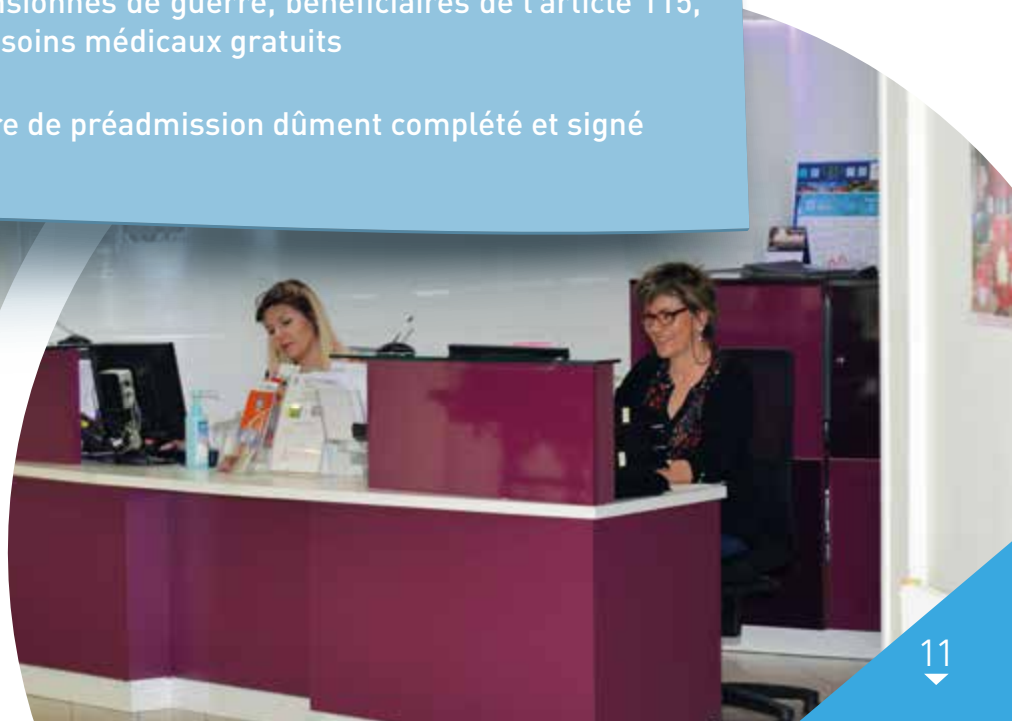
Le bureau des entrées est situé dans le hall d'accueil de la Clinique et est ouvert :

lundi à vendredi, de 7h à 19h30

samedi de 8h30 à 19h00

La liste des documents à fournir pour réaliser les formalités administratives est la suivante :

- La prise en charge de votre mutuelle
- Votre attestation CMU/ACS si vous êtes bénéficiaire
- Votre carte vitale et la copie de votre attestation de sécurité sociale
- Votre feuille de soins en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle
- Votre pièce d'identité, et une copie de votre pièce d'identité
- Un justificatif de domicile de moins de 3 mois
- Pour les pensionnés de guerre, bénéficiaires de l'article 115, le carnet de soins médicaux gratuits
- Le formulaire de préadmission dûment complété et signé



Votre séjour

A votre arrivée dans la Clinique

Présentez-vous à l'accueil pour effectuer une vérification administrative de votre dossier. L'hôtesse d'accueil vous indiquera le service où vous rendre.

A votre arrivée dans le service

Vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante, qui vous accompagnera dans votre chambre.

▪ Votre chambre

La Clinique de Chartreuse vous accueille dans un ensemble de 22 chambres climatisées, dont 12 individuelles avec prestations hôtelières spécifiques. Vous pourrez bénéficier d'une chambre particulière sur demande (lors de la préadmission) et selon les disponibilités du service.

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone, d'un accès wifi gratuit, d'un téléviseur, d'un réfrigérateur, d'un sanitaire privé avec douche et d'une penderie.

Un système d'appel vocal vous permet à tout moment de joindre l'office infirmier depuis votre chambre.

▪ Entretien infirmier

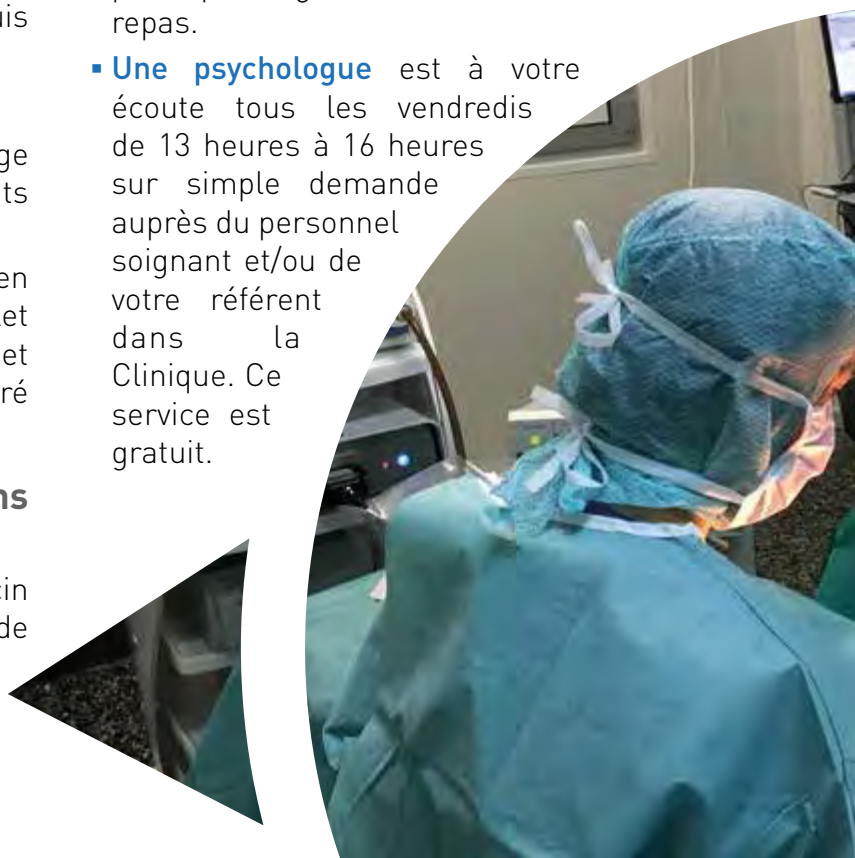
L'infirmier fera un point sur votre prise en charge et vous donnera tous les renseignements nécessaires.

Pour garantir la sécurité de votre prise en charge, un infirmier vous mettra un bracelet d'identification mentionnant votre nom et prénom autour du poignet. Il vous sera retiré lors de votre sortie.

Les professionnels impliqués dans l'organisation de vos soins

Vous êtes pris en charge par un médecin référent, responsable du bon déroulement de votre séjour. Il sera assisté dans sa mission par d'autres praticiens, afin d'assurer une complémentarité et la continuité des soins. Vous recevrez la visite d'un médecin matin et soir dans votre chambre. Pour votre famille, une rencontre avec le médecin est possible sur rendez-vous auprès du secrétariat médical.

- **Le cadre de santé** (blouse blanche liseré marine) : coordonne l'activité de l'équipe soignante. Il assure le lien entre l'administration et le corps médical.
- **Les infirmiers** (blouse blanche liseré orange) : dispensent les soins prescrits. Ils vous accueillent et surveillent votre état de santé. Ils sont vos interlocuteurs privilégiés, restant à votre écoute et assurant votre confort.
- **Les aides-soignants** (blouse blanche liseré vert) : participent aux soins avec les infirmiers. Si nécessaire, ils peuvent aussi vous assister pour la prise des repas, votre toilette ou vous accompagner dans vos déplacements.
- **Les employés des services hospitaliers** (blouse blanche liseré bleu) : réalisent l'entretien des locaux et des chambres. Ils participent également à la distribution des repas.
- **Une psychologue** est à votre écoute tous les vendredis de 13 heures à 16 heures sur simple demande auprès du personnel soignant et/ou de votre référent dans la Clinique. Ce service est gratuit.



- **Une infirmière de coordination** est à votre disposition pour vous aider si nécessaire dans l'organisation de votre sortie.

L'identité et la fonction du personnel soignant de la Clinique sont inscrites sur la poche de leur blouse.

Renseignements pratiques de A à Z

- **Accompagnant :** Pour raisons médicales ou pour les patients mineurs, un lit d'appoint peut être mis gratuitement à la disposition d'une personne accompagnante. Un accompagnant peut aussi demander un lit d'appoint par convenance, la prestation est alors payante. Une personne accompagnante peut également demander un repas. Cette prestation est payante. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.
- **Bruit :** Pour la tranquillité des autres patients, réglez la télévision à un niveau sonore faible. Evitez les conversations bruyantes.
- **CMU/ACS :** Si vous êtes bénéficiaire de la **CMU** ou de l'**ACS**, vos frais seront réglés directement à la Clinique et aux praticiens par un tiers payant intégral. Aucun dépassement d'honoraires ne vous sera demandé. Seuls vos éventuels frais hôteliers resteront à votre charge (téléphone, téléviseur, chambre seule...)
- **Courrier :** Il vous sera distribué dès son arrivée. Vous pouvez recevoir du courrier à l'adresse suivante :

BP 89 – 38503
Voiron cedex

Les lettres en partance peuvent être déposées affranchies auprès de l'hôtesse d'accueil.

- **Culte :** Sur demande, l'équipe soignante peut contacter un représentant du culte de la confession de votre choix. Pensez à communiquer les coordonnées du représentant que vous désirez rencontrer.
- **Distributeur de boissons :** Un distributeur de boissons et d'encas est à votre disposition à la sortie de l'ascenseur, en face des salles d'attente dans le hall d'accueil.
- **Examens :** Certains examens complémentaires (scanner, IRM, scintigraphie...) peuvent vous être prescrits pendant la durée de votre hospitalisation. L'établissement se charge d'en assurer la coordination.
- **Fleurs :** Il est toujours agréable de recevoir des fleurs lors d'une hospitalisation... Cependant, pour des raisons d'hygiène, la présence de fleurs et plantes dans les chambres est strictement interdite.
- **Frais :** La sécurité sociale et les mutuelles règlent directement à la Clinique vos frais d'hospitalisation et de soins, ainsi que les honoraires des médecins. Selon votre niveau de prise en charge par votre mutuelle, vous pouvez être amené à régler le forfait journalier, le ticket modérateur, les dépassements d'honoraires des médecins et les prestations hôtelières (la chambre particulière – sauf en cas de raison médicale – le téléphone, la location du téléviseur, les bouteilles d'eau minérale, les lits et les repas des accompagnants). Une facture acquittée vous sera remise : vous pouvez transmettre cette facture à votre mutuelle. (Vous trouverez d'autres informations sur l'annexe TARIFS).
- **Honoraires des praticiens :** Les consultations sont à régler auprès du secrétariat médical. Elles seront remboursées dans la limite des tarifs conventionnels.

Votre séjour

Les praticiens qui exercent dans l'établissement sont conventionnés par les organismes d'assurance maladie et par les mutuelles. Les honoraires des praticiens sont libres. Ils sont autorisés à facturer des dépassements d'honoraires, qui peuvent être remboursés partiellement ou totalement par votre mutuelle.

La facturation d'un dépassement d'honoraires requiert votre accord écrit et signé. Un double de ce devis signé vous sera remis.

- **Horaires :** Une hôtesse d'accueil au rez-de-chaussée est à votre disposition aux heures suivantes :
  - Du lundi au vendredi : de 07h00 à 19h30
  - Samedi : de 08h30 à 19h00

  En dehors de ces horaires, veuillez utiliser la sonnette à l'entrée du bâtiment.
  - Durant votre séjour, pour votre sécurité et celle du personnel, veuillez ne pas sortir de l'établissement après 20h00.
- **Médicaments :** Seuls les praticiens de la Clinique sont habilités à poursuivre ou à interrompre pendant votre séjour vos traitements antérieurs. Veuillez apporter vos ordonnances lors des consultations avec le chirurgien et avec l'anesthésiste, ainsi que lors de votre entrée. Apportez également votre traitement en cours à votre entrée. Ne prenez aucun médicament sans validation de l'équipe soignante.
- **Objets personnels et valeurs :** L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol de valeurs. Un coffre-fort est à votre disposition. Pour effectuer un dépôt, adressez-vous à l'hôtesse d'accueil qui se chargera de placer vos biens contre un récépissé. Cependant, il est conseillé de limiter les effets personnels.
- **Repas :** Tous les repas sont préparés sur place par un cuisinier et sont servis dans votre chambre. Le menu hebdomadaire est affiché dans les chambres.

Petit déjeuner : à partir de **07h15**
Déjeuner : à partir de **11h15**
Dîner : à partir de **18h15**

Sur demande ou sur prescription médicale, vous pouvez bénéficier d'un régime alimentaire particulier (diabète, allergie alimentaire, sans viande...). Les repas seront adaptés.

- **Retour à domicile :** Pour certaines chirurgies, la Clinique vous apporte une aide dans vos démarches pour évaluer vos besoins (aide à domicile, kinésithérapie...).
- **Sorties :** Les sorties s'effectuent à l'accueil, au rez-de-chaussée à partir de 11h00 pour les patients hospitalisés en chambre double, et à partir de 13h pour les patients en chambre simple. La secrétaire d'hospitalisation, dont le bureau est situé au 1er étage, est à votre disposition durant votre séjour. Elle est chargée d'organiser votre sortie et de vous remettre les ordonnances et les consignes de sortie au moment de votre départ.
- **Sortir contre avis médical :** Si vous souhaitez quitter la Clinique avant la date prévue, vous devrez impérativement signer une « demande de sortie contre avis médical » au secrétariat d'hospitalisation avant votre départ. Votre médecin référent vous informera des risques d'une sortie précoce.
- **Téléphone :** Le numéro de téléphone personnel qui vous est attribué lors de votre entrée vous permet d'appeler et de recevoir directement les appels extérieurs. N'hésitez pas à transmettre ce numéro à vos proches. Vos communications émises seront facturées lors de votre sortie.
- **Télévision :** La télévision peut être branchée à tout moment de votre séjour sur simple demande auprès de l'hôtesse d'accueil. Un chèque de caution vous sera demandé et la location sera facturée lors de votre sortie.
- **Visites :** Les visites sont autorisées entre 11 heures et 20 heures. Pour ne pas gêner le

bon déroulement des soins, il est préférable qu'elles s'effectuent l'après-midi. Pendant les deux premiers jours qui suivent une intervention, les visites doivent être limitées. Dans un souci de confort, les visites sont limitées à deux personnes à la fois.

- **Wifi :** Lors de votre séjour, vous pourrez bénéficier gratuitement d'un accès Wifi. Demandez votre code d'accès à l'hôtesse d'accueil le jour de votre entrée.

  Nous vous rappelons que la loi LCEN du 21 juin 2004 et la loi 2006-64 du 23 janvier 2006 relatives à la lutte contre le terrorisme, obligent l'établissement à conserver les données de vos connexions. De plus dans le cadre de la loi HADOPI, le WIFI est équipé d'un système de protection pour filtrer les échanges qui transitent par le réseau internet.

Selon l'article L 3363 du code de la propriété intellectuelle "la personne titulaire de l'accès (l'entreprise est assimilée au titulaire de l'accès) à des services de communication au public a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition, ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur...."

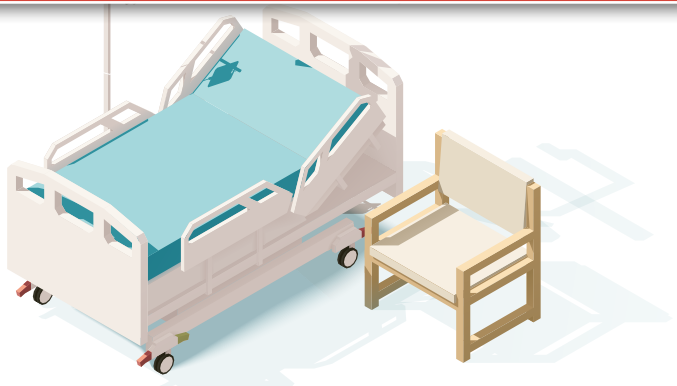
Consignes de sécurité

Des consignes relatives à la conduite à tenir en cas d'incendie sont affichées dans toutes les chambres. Vous êtes invité, ainsi que votre entourage, à en prendre connaissance dès votre arrivée.

Pour des raisons évidentes d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont pas admis dans l'enceinte de l'établissement.

La Clinique est un établissement **non-fumeur**, conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 et à la loi n°91-32 du 10 janvier 1991. Il est notamment strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement. Des cendriers se trouvent à l'extérieur de la Clinique.

Nous vous rappelons que les communications à partir d'un téléphone portable sont strictement interdites dans l'enceinte de l'établissement.



Vos droits et vos démarches

Votre information et votre consentement

Selon le Code de la Santé Publique - Art. L. 1111-2. – "Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé". L'information porte sur les différentes investigations, traitements, ou actions de prévention qui lui sont proposés, leurs utilités, leurs conséquences, le rapport bénéfices/risques... Cette information doit être loyale, claire et appropriée.

Vous avez le droit d'exprimer votre consentement tout au long du processus de soin, et de retirer votre consentement à tout moment, après en avoir informé l'équipe médicale.

Votre accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations sur simple demande auprès de la Direction ou de votre chirurgien. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande, mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Ce délai est porté à deux mois si ces informations datent de plus de cinq ans.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais (limités aux frais de reproduction et d'envoi en recommandé avec accusé de réception) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant une durée de trente ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Votre droit à la transmission des données médicales

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement et sont protégées par le secret médical.

Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification sur ces données. Il convient de vous adresser pour cela auprès du médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin.

Vous pouvez également vous opposer à l'enregistrement de certaines données pour des raisons légitimes, à moins que cet enregistrement soit prévu légalement.

- **Anonymat & Protection des données de santé à caractère personnel**

La Clinique de Chartreuse a mis en œuvre toutes les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité des données de santé à caractère personnel qu'elle détient dans le cadre de la prise en charge des patients qu'elle accueille. Vous pouvez cependant demander expressément que votre nom et prénom soient tenus secrets.

- **Règlement Général sur la Protection des Données**

Depuis le 25 mai 2018, une nouvelle réglementation européenne relative à la protection de la vie privée appelé "Règlement Général sur la Protection des Données" (RGPD) est entrée en vigueur. Le RGPD vise à harmoniser les lois sur la protection des données au sein de l'Espace Economique Européen dont fait partie l'Union Européenne.

Le RGPD définit de nouvelles règles et obligations pour renforcer la protection des données personnelles et élargir les droits de la vie privée des individus. Ces nouvelles règles exigent l'intégration d'obligations supplémentaires liées au traitement des données à caractère personnel par un processeur de données pour le compte d'un responsable du traitement des données.

La Clinique de Chartreuse s'engage à protéger vos données personnelles. Nous travaillons en collaboration avec nos prestataires pour nous conformer au RGPD.

Vous pouvez contacter le responsable de la protection des données de la Clinique de Chartreuse par courrier électronique à l'adresse suivante : **rgpd@cliniquedechartreuse.com.**

Votre droit de désigner une personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre (article L 111-6 du Code de la Santé Publique). Cette personne sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant. Vous pouvez révoquer votre personne de confiance à tout moment. Merci de compléter le formulaire de préadmission qui vous a été remis si vous souhaitez désigner votre personne de confiance.

Votre droit d'émettre des directives anticipées

Si vous le souhaitez, vous pouvez rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt des traitements. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Le contenu des directives anticipées est strictement personnel et confidentiel et ne sera consulté que par vos médecins et votre personne de confiance si vous l'avez choisie. Tant que vous serez capable d'exprimer vous-même votre volonté, vos directives anticipées ne seront pas consultées.

Vous pouvez les rédiger à n'importe quel moment de votre vie. Elles sont valables sans limite de temps. Mais vous pouvez les modifier totalement ou partiellement, ou les annuler à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à qui vous les avez confiées.

La Commission Des Usagers

La CDU a pour mission de veiller au respect de vos droits et de faciliter vos démarches. Elle contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions. C'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part. La composition de la CDU ainsi que les modalités de contact sont disponibles en annexe du livret d'accueil.

Vos droits et vos démarches

Votre satisfaction

Un questionnaire de satisfaction vous est remis avant votre sortie. Y répondre nous permet de connaitre vos attentes et de pouvoir améliorer la qualité de votre prise en charge. Tous les questionnaires sont analysés et donnent lieu, si nécessaire, à des actions d'amélioration.

Vos commentaires anonymisés peuvent être diffusés à nos équipes, sur notre site internet ou notre page Facebook.

Vos plaintes et réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer une personne déléguée par la Direction pour recueillir votre plainte ou réclamation.

Vous avez également à votre disposition des fiches d'événements indésirables, sur demande auprès du personnel. Elles peuvent vous servir de support pour nous informer d'une situation qui ne vous a pas apporté satisfaction.

Vous pouvez également adresser votre réclamation ou plainte à la Direction de l'établissement. Vos remarques seront analysées par la Commission Des Usagers (CDU). Une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais.

Une rencontre pourra avoir lieu soit avec le médiateur médecin, soit avec le médiateur non médecin, tous deux membres de la CDU. Le médiateur vous recevra pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Prendre en charge votre douleur

AVOIR MOINS MAL, NE PLUS AVOIR MAL : C'EST POSSIBLE.

La prise en charge de votre douleur est un élément essentiel de la politique de soins de cet établissement.

Article L.1110-5 du code de la santé publique "... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."

Votre participation est essentielle
Nous sommes là pour vous écouter
Vous soutenir, vous aider.

Même si tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur, il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10.

L'évolution des connaissances nous donne aujourd'hui des moyens importants pour réduire votre douleur. Avoir mal n'est plus aujourd'hui une fatalité. Pour prendre en charge la douleur de nos patients, l'ensemble de nos équipes s'est attaché à développer une politique de prise en charge qui s'articule autour de 3 grands axes :

- **Informer** Une information individualisée est réalisée de façon régulière par du personnel compétent auprès de nos patients.
- **Adapter** Notre programme de prise en charge de la douleur est adapté à chaque patient hospitalisé. Il résulte d'une approche globale centrée sur les besoins de la personne.
- **Evaluer** Des outils d'évaluation permettent de mesurer la qualité de la prise en charge.

Les autorisations de traiter les différents types de cancers sont accordées aux seuls établissements membres d'un réseau régional de cancérologie. La Clinique de Chartreuse est membre du réseau Rhône-Alpes de cancérologie, et est à ce titre autorisée à prendre en charge certains cancers.

Plusieurs choses sont mises en place au sein de la Clinique de Chartreuse pour organiser au mieux votre prise en charge.

La Réunion de Concertation Pluridisciplinaire (RCP)

Afin de vous proposer la meilleure thérapeutique correspondant à votre cas, votre dossier est présenté en Réunion de Concertation Pluridisciplinaire (RCP) par l'oncologue ou le spécialiste qui vous suit. Cette Réunion de Concertation Pluridisciplinaire regroupe plusieurs médecins et/ou chirurgiens. Le nombre de praticiens requis varie selon le type de cancer.

Cette concertation leur permettra en fonction de votre cancer, de votre état général et de vos antécédents médicaux, de vous proposer le traitement le mieux adapté et contribuera à établir votre Plan Personnalisé de Soins (PPS).

Elle s'appuiera sur des références déjà validées. La discussion en RCP n'est pas obligatoire si le traitement relève d'un protocole reconnu ou d'une urgence. Un simple enregistrement en RCP suffira. Le compte rendu de la Réunion de Concertation Pluridisciplinaire sera intégré dans votre dossier médical. Il sera également transmis à votre médecin traitant.

Le Temps Accompagnant Soignant (TAS)

Il s'agit d'un temps d'échange entre le patient et/ou sa famille et un soignant sur l'annonce de la maladie cancéreuse et de ses conséquences. Ce moment privilégié se déroule selon les préoccupations des patients (avant, pendant ou après le séjour). Le soignant est à son écoute, donne des informations et oriente le patient vers d'autres professionnels si besoin. A la Clinique, quatre infirmiers et une secrétaire médicale, formés spécifiquement à ce temps d'accompagnement, prennent en charge ces entretiens.

Des prises en charge spécifiques telles qu'un suivi psychologique, une hypnothérapie ou autre, peuvent vous être proposées.

Annexes

MES MÉDICAMENTS LORS DE MON HOSPITALISATION

Votre prise en charge médicamenteuse est un élément essentiel de la politique de soins de cet établissement.

▪ JE VAIS ÊTRE HOSPITALISÉ, QUE DOIS-JE PRÉVOIR POUR MON TRAITEMENT ?

▶ Apporter mes dernières ordonnances

▶ Apporter mes médicaments habituels (y compris collyres, aérosols, insuline, patch...)

▶ Signaler au médecin les médicaments que je prends sans ordonnance (automédication, phytothérapie, etc).

Si votre hospitalisation n'était pas prévue, demandez à l'un de vos proches d'apporter vos ordonnances pour vous.

▪ QUE DEVIENNENT MES MÉDICAMENTS ?

▶ Remettre tous mes médicaments à l'infirmier qui s'occupe de mon admission

▶ Mes médicaments seront isolés à mon nom dans la pharmacie du service

Pendant mon hospitalisation, le médecin adapte mon traitement à mon état de santé, par conséquent le nombre, la forme et la présentation des médicaments que l'on me donne peuvent être différents de mon traitement habituel.

N'hésitez pas à poser des questions sur votre traitement.

Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'établissement et **donnés par l'infirmier au cours de mon hospitalisation.**

Vos traitements vous seront rendus à votre sortie.

Après avis du médecin et pour des traitements particuliers, ou si la pharmacie de l'établissement n'en dispose pas dans des délais compatibles avec mon hospitalisation, mes médicaments personnels pourront être utilisés.

▪ LES MÉDICAMENTS APPORTÉS PAR MA FAMILLE OU AMIS SONT-ILS AUTORISÉS ?

NON

Car il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin et fournis par l'établissement.

▶ En effet, des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications.

Si vous souhaitez prendre un traitement personnel,
il est indispensable de demander un avis médical au préalable.

▪ JE N'ARRIVE PAS À PRENDRE LES MÉDICAMENTS DONNÉS PAR L'INFIRMIER, QUE DOIS-JE FAIRE ?

Il est important de le signaler à l'infirmier ou au médecin qui s'occupe de moi.

▶ En effet, si je n'arrive pas à avaler un comprimé ou qu'une solution buvable a mauvais goût, j'en parle au médecin ou à l'infirmier.

Il existe d'autres formes peut-être plus adaptées et l'équipe médicale trouvera une solution à mon problème.

Annexes

▪ A LA SORTIE, VAIS-JE RETROUVER MON TRAITEMENT HABITUEL ?

► L'infirmier me rend les médicaments que je lui ai remis à l'entrée.

Je n'hésite pas à les réclamer, en cas d'oubli, mes médicaments seront conservés par le service pendant deux semaines puis seront détruits.

► A la fin de l'hospitalisation, le médecin me remet une ordonnance de sortie. Je la lis avant de quitter l'établissement.

► Le traitement peut être différent ou complémentaire de celui que je prenais chez moi. Le médecin vous donnera toutes les explications nécessaires.

N'hésitez pas à poser des questions sur les nouveaux médicaments prescrits et ceux qui ont été arrêtés.

▪ DE RETOUR À MON DOMICILE, QUE DOIS-JE FAIRE DE MON ANCIEN TRAITEMENT ?

Il est important de suivre le nouveau traitement car il est adapté à mon état de santé.

Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical

► Mon médecin traitant aura reçu le compte-rendu de mon hospitalisation et saura répondre à mes questions.

Je peux également demander conseil à mon pharmacien.

Le personnel soignant est disponible pour vous accompagner lors de votre séjour à la Clinique de Chartreuse.

N'hésitez pas à demander conseil !

Annexes

Eco-Responsabilité

Charte d'engagement

d'éco-responsabilité des professionnels et de la Direction à la Clinique de Chartreuse.

Nous consommons tous les ressources de la terre, épuisables et réparties de façon inégale. Le développement durable a été défini dans le rapport élaboré par la commission Brundtland comme "la capacité des générations présentes à satisfaire leurs besoins sans empêcher les générations futures de satisfaire leurs propres besoins".

Pour nous, Direction de la Clinique de Chartreuse, le développement durable apporte une vision globale et à long terme en conciliant trois dimensions : une gestion économique fiable, un établissement socialement intégré et écologiquement respectueux. Ses enjeux sont intégrés dans les valeurs et les missions de l'établissement. La Haute Autorité de Santé intègre dans la certification des établissements de santé le développement durable, et ce depuis la version v2010 du manuel de certification. Il en est de même pour la gestion des risques, dont font partie les risques environnementaux.

Pour nous, professionnels de la Clinique de Chartreuse, parce que notre milieu professionnel nous place au cœur des préoccupations liées à la santé et au développement durable, nous nous sentons particulièrement concernés par ces enjeux. C'est pourquoi nous nous engageons de façon pérenne à adopter des gestes simples et concrets comme le tri des déchets, la limitation des impressions, la maitrise de la consommation d'eau, d'électricité etc.

Je m'engage

Conformément à la loi **n° 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie**, toute personne majeure peut rédiger ses "directives anticipées" : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus de traitements ou actes médicaux.

Nom : _____ Prénom : _____ Né(e) le : |__|__|__|__|__|__|__|__|

Adresse :_____

CP |__|__|__|__|__| Ville : _____

❑ J'ai des directives anticipées * ❑ Je n'ai pas de directives anticipées

* Si oui, merci d'énoncer ci-dessous vos directives anticipées dans le cas où vous ne serez plus en mesure d'exprimer votre volonté. Vous pouvez écrire ce qui vous semble personnellement important. Si le document n'offre pas assez d'espace, vous pouvez joindre d'autres pages.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Fait à : Le : |__|__|__|__|__|__|__|__|

Signature :

Annexes

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous,** en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins.** Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale.** La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient.** Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit.** Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant.** Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Éditions Sicom 36042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

10 rue Docteur Butterlin 38500 VOIRON | **04 28 63 38 38**